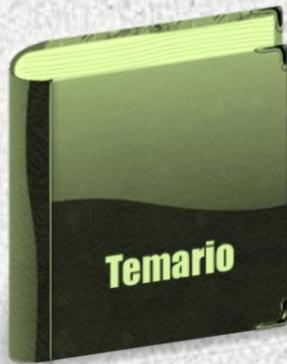




UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO
FACULTAD DE CONTADURÍA Y ADMINISTRACIÓN

SECRETARÍA GENERAL
EXÁMENES PROFESIONALES



ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS TURÍSTICAS

OBJETIVO

Al finalizar el diplomado el alumno tendrá una visión amplia y objetiva de la Administración de Empresas Turísticas, que le permitirá distinguir las técnicas administrativas empleadas en este sector, para su posterior aplicación al incursionar en alguna empresa relacionada con el mismo.

DIRIGIDO A:

Egresados de las carreras de Contaduría y Administración de la UNAM o instituciones incorporadas como opción de titulación.

MÓDULO I LA GESTIÓN TURÍSTICA EN MÉXICO

1. Antecedentes del turismo en México
2. Su importancia: económica, social, cultural y otras.
3. La evolución del turismo y los indicadores económicos.
4. La infraestructura turística: redes carreteras, portuarias, aeronáuticas y ferrocarrileras.
5. Organismos oficiales que regulan la actividad turística en México (Turismo, Hacienda, Gobernación, Cámaras).

Duración: 30 horas

MÓDULO II LA INDUSTRIA TURÍSTICA EN MÉXICO

1. Principales destinos turísticos.
2. Líneas aéreas, cruceros y transportación terrestre.
3. Agencias de viajes.
4. Restaurantes y bares.
5. Arrendadoras de autos.
6. Guías de turistas.
7. Ecoturismo, centros de entretenimiento y recreación.

Duración: 30 horas

MÓDULO III OPERACIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE HOTELES

1. División cuartos (botones, recepción, ama de llaves, teléfonos, áreas públicas y lavandería).
2. Alimentos y bebidas (centros de consumo, room service, banquetes, cocina, steward, costos y distintivo H).
3. Administración y contraloría (contabilidad, auditoría, ingresos, sistemas, compras y almacén).
4. Ventas, grupos y convenciones (comercialización, mercadotecnia, relaciones públicas y otros).
5. Mantenimiento (preventivo y correctivo).
6. Gerencia general.
7. Seguridad.

Duración: 40 horas

MÓDULO IV LOS PROCESOS DE CALIDAD Y SERVICIO EN LA INDUSTRIA TURÍSTICA

1. La cultura del servicio.
2. Misión, visión y valores.
3. La cadena de servicio cliente – proveedor.
4. Los estándares del servicio.
5. El ciclo del servicio y los momentos de la verdad.
6. Herramientas de calidad y excelencia.
7. La evaluación del servicio.

Duración: 25 horas



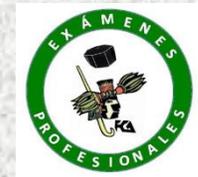
FCA - EXÁMENES PROFESIONALES

DIRECTORIO

Mtro. Tomás Humberto Rubio Pérez
Director FCA

Dr. Armando Tomé González
Secretario General

Mtra. Norma Angélica González Buendía
Jefa de Exámenes Profesionales



MÓDULO V ADMINISTRACIÓN DE LOS RECURSOS HUMANOS EN LAS EMPRESAS TURÍSTICAS

1. La importancia y rol que juega el factor humano en este tipo de industria.
2. Los procesos de reclutamiento y selección.
3. Los planes y programas de capacitación, entrenamiento y desarrollo de competencias.
4. El manejo de la remuneración (interna y externa).
5. Planes de vida y carrera.
6. Las relaciones laborales.
7. Los programas de higiene y seguridad.

Duración: 25 horas

MÓDULO VII ADMINISTRACIÓN FINANCIERA Y CONTABLE

1. El manejo financiero y contable.
2. El presupuesto de operación.
3. Catálogo de cuentas.
4. La estructura financiera y sus funciones principales.
5. La auditoría de ingresos y egresos.
6. Los estados financieros.
7. Costos de operación.

Duración: 30 horas

LABORATORIO UTILIZANDO EL SIMULADOR LABSAG – SIMSERV

Objetivo: El alumno integrará los conocimientos adquiridos en los módulos anteriores y los aplicará en relación al trabajo asignado por el expositor.

Duración: 30 horas

MÓDULO VI LA COMERCIALIZACIÓN Y LA MERCADOTECNIA EN LA INDUSTRIA TURÍSTICA

1. El marketing plan.
2. La fuerza de ventas (estructura y funciones).
3. Estrategias de comercialización.
4. Las relaciones públicas en la industria turística.
5. La publicidad y el plan de medios.
6. Los diferentes consumidores.
7. Programas de lealtad de los clientes.

Duración: 30 horas

Duración Total: 240 horas

Admisión e informes

Departamento de Exámenes Profesionales
<http://titulacion.fca.unam.mx>

Correo electrónico
diplo_alumnos@fca.unam.mx

Lunes a viernes de 9:00-14:00 y 16:00-19:00
Teléfono: 56228398 ext. 108, 109 y 111